

# PANASZKEZELÉSI SZABÁLYZAT

Dukai Norbert EV. weboldala

Hatályos:2026.06.22.

---

## 1. A Szolgáltató adatai

Cégnév: Dukai Norbert EV  
Székhely: 9330 Kapuvár Liget utca 21.  
Adószám:47148398-2-28  
Telefonszám:+36 30 792 4043  
E-mail:dukaineanita@gmail.com  
Weboldal: www.jamkapuvar.hu

A továbbiakban: Szolgáltató.

---

## 2. A szabályzat célja és jogszabályi háttere

Jelen Panaszkezelési Szabályzat célja, hogy meghatározza a telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokhoz kapcsolódó vevői panaszok kezelésének rendjét.

A szabályzat az alábbi jogszabályok alapján készült:

- 1997. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv – Ptk.)
  - 1998. évi CLV. törvény a vevő védelemről
  - 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet a vevő és vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól
  - 19/2014. (IV.29.) NGM rendelet a szavatossági és jótállási igények intézéséről
  - (EU) 2016/679 rendelet (GDPR)
- 

## 3. A panasz fogalma





Panasznak minősül minden olyan kifogás, amely a Szolgáltató telephelyen keresztül igényelt szolgáltatásokkal, kiszállítással, számlázással vagy ügyintézésével kapcsolatos.

Nem minősül panasz az általános tájékoztatás kérés vagy véleménynyilvánítás.

---

## 4. A panasz bejelentésének módjai

A vevő panaszát az alábbi módokon teheti meg:

-  Írásban e-mailben: dukaineanita@gmail.com
-  Telefonon: +36 30 792 4043
-  Személyesen: 9330 Kapuvár Liget utca 21.
-  Postai úton: 9330 Kapuvár Liget utca 21.

A panasz bejelentése díjmentes.

A panasz hatékony kivizsgálása érdekében kérjük az alábbi adatok megadását:

- név
- elérhetőség
- számla azonosító
- a panasz részletes leírása
- az esetleges bizonyíték (pl. fénykép)

---

## 5. A panasz kivizsgálása és megválaszolása

### 5.1 Szóbeli panasz

A szóbeli panaszt a Szolgáltató haladéktalanul megvizsgálja, és lehetőség szerint azonnal orvosolja.

Ha az azonnali kivizsgálás nem lehetséges, vagy a vevő nem fogadja el a megoldást, a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv egy példányát a vevő részére átadja vagy elektronikus úton megküldi.

### 5.2 Írásbeli panasz

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató annak beérkezésétől számított **legkésőbb 30 napon belül** írásban megválaszolja.

A válasz tartalmazza:

- a panasz érdemi kivizsgálásának eredményét,
- a meghozott intézkedést vagy az elutasítás indokát.

A panaszkezeléssel kapcsolatos dokumentumokat a Szolgáltató a vevővédelmi törvény előírásai szerint megőrzi.

---

**A panaszkezelés folyamán a vendégtől kérhető adatok:**

neve lakcíme,

székhelye,

levelezési címe

telefonszáma

értesítés módja

panasszal érintett szolgáltatás

panasz leírása, oka

Panaszos igénye a panasz kivizsgálásához szükséges dokumentumok másolata meghatalmazott ügyfél esetén érvényes meghatalmazás minden egyéb adat vagy körülmény ismertetése, amely a panasz kivizsgálásához szükséges lehet.

A vendég fent felsorolt személyes adataira a beazonosíthatóság és a hatékony ügykezelés miatt van szükség.

---

## 7. Jogorvoslati lehetőségek

Amennyiben a vevő a panaszkezelés eredményével nem elégedett, az alábbi szervekhez fordulhat:

### **Békéltető Testület**

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület

Cím: 9022 Győr, Szent István út 10/A

A békéltető testületi eljárás megindításának feltétele, hogy a vevő előzetesen megkísérelje a vitás ügy rendezését a Szolgáltatóval.

---

### **Fogyasztóvédelmi Hatóság**

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal

Cím: 9022 Győr, Türr István u. 7.

---

A vevő jogosult továbbá bírósághoz fordulni.

---

## 8. Online vitarendezés

Az Európai Bizottság online vitarendezési platformja elérhető az alábbi címen:  
<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

Az online vitarendezési platform igénybevétele különösen határon átnyúló jogvita esetén releváns.

---

## 9. Adatkezelés

A panaszkezelés során megadott személyes adatokat a Szolgáltató kizárólag a panasz kivizsgálása, megválaszolása és a jogszabályi kötelezettségek teljesítése céljából kezeli, a GDPR és a vonatkozó magyar adatvédelmi jogszabályok szerint.

Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

---

## 10. Záró rendelkezések

Jelen Panaszkezelési Szabályzat a weboldal felületén kerül közzétételre, és annak elfogadásával a felhasználó tudomásul veszi a benne foglaltakat.

Kelt: Kapuvár, 2026.06.22.